

ПЕРЕПЕЛИЦЯ А.,
1 курс, ГРС-12д група, ФТМСО ВТЕІ ДТЕУ

Науковий керівник
Вівсюк І., *доктор філософії з економіки*
(ВТЕІ ДТЕУ, м. Вінниця)

ОРГАНІЗАЦІЯ СЛУЖБИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У П'ЯТИЗІРКОВИХ ГОТЕЛЯХ

Організація служби обслуговування в п'яти зіркових готелях є ключовим елементом забезпечення вищого рівня гостьового досвіду та задоволення потреб найвибагливіших клієнтів. Вона вимагає не лише висококваліфікованого персоналу, але й дотримання найвищих стандартів обслуговування, інноваційних підходів до взаємодії з гостями та постійного контролю якості, щоб забезпечити бездоганну репутацію готелю і зробити перебування гостей незабутнім.

Стандарти обслуговування в п'ятизіркових готелях є ключовим елементом забезпечення вищого рівня гостьового досвіду та збереження престижу закладу в глобальному готельному ринку. Згідно зі стандартами, персонал готелю повинен мати вищу кваліфікацію та професійну підготовку для забезпечення відмінного обслуговування гостей. Це включає в себе не лише технічну експертизу у своїй сфері, але й вміння ефективно взаємодіяти з гостями різного культурного та соціального фону [1].

Працівники готелю зобов'язані дотримуватися принципів ввічливості, доброзичливості та професіоналізму у всіх взаємодіях з гостями, починаючи від реєстрації прибуття і закінчуючи послугами в кімнаті та в ресторані. Крім того, важливим аспектом є індивідуальний підхід до кожного гостя, що передбачає уважне врахування їхніх потреб та бажань і забезпечення персоналом відповідного рівня сервісу [1].

Забезпечення безпеки та конфіденційності гостей також є важливим аспектом стандартів обслуговування в п'ятизіркових готелях. Персонал повинен дотримуватися строгих протоколів безпеки, контролювати доступ до конфіденційної інформації та особистих речей гостей, а також забезпечувати безпеку їхнього перебування в готелі.

Загалом, стандарти обслуговування в п'ятизіркових готелях визначаються високими вимогами до якості сервісу, професіоналізму персоналу та уваги до деталей у всіх аспектах взаємодії з гостями.

Це допомагає забезпечити вищий рівень задоволення клієнтів та зберегти репутацію готелю як місця першого вибору для вимогливих подорожуючих [1].

Система якісного обслуговування у готелях, що відповідає стандартам ISO 9000, є ключовим інструментом для забезпечення сталого вдосконалення сервісу та задоволення потреб клієнтів. Згідно з цими стандартами, готельна система якості базується на ретельному аналізі потреб клієнтів, визначенні процесів обслуговування та постійному моніторингу їх ефективності.

Система ISO 9000 вимагає встановлення чітких процедур та стандартів у всіх аспектах діяльності готелю, від прийому та реєстрації гостей до обслуговування у номерах та ресторанах. Це включає в себе стандартизацію процесів, навчання персоналу з питань якості та постійний аналіз результатів для вдосконалення сервісу та відповідності очікуванням клієнтів. Така система не лише сприяє підвищенню якості обслуговування, але й сприяє збільшенню задоволення гостей та позитивній репутації готелю в готельній індустрії.

Язіна В.А., Кучер М.М. Федорова А.О. пропонують наступні шляхи вдосконалення організації служби обслуговування в п'ятизіркових готелях [3]:

1. Навчання та розвиток персоналу. Це включає надання персоналу готелю відповідної підготовки та тренувань, які спрямовані на поліпшення їхніх навичок у взаємодії з гостями, комунікації та розв'язанні конфліктів.

2. Впровадження технологій. Використання сучасних технологій для автоматизації процесів.

3. Забезпечення персоналом розуміння індивідуальних потреб гостей. Готелі повинні стежити за змінами в уподобаннях та очікуваннях своїх клієнтів і пристосовувати свої послуги та обслуговування відповідно до цього.

4. Залучення зворотного зв'язку від гостей.

Таким чином, організація служби обслуговування в п'ятизіркових готелях є невід'ємною складовою успіху та конкурентоспроможності у вимогливій готельній індустрії, що передбачає високу кваліфікацію персоналу, використання сучасних технологій, індивідуальний підхід до кожного гостя та постійне покращення якості сервісу на основі зворотного зв'язку від споживачів.

Список використаних джерел

1. Павлова С.І. Особливості та рівні стандартизації готельних послуг. Житомирська політехніка. 2021. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2021/01/384.pdf> (дата звернення: 17.04.2024).

2. Полчанінова І. Л. Міжнародні стандарти обслуговування в засобах розміщення : конспект лекцій. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова., 2017. 64 с.

3. Yazina V., Kucher M., Fedorova A. Hotel product quality management and features of its formation. Scientific opinion: Economics and Management. 2023. № 1(81). URL: <https://doi.org/10.32782/2521-666x/2023-81-16> (дата звернення: 18.04.2024).

ПРОЦЮК А.,

1 курс, ГРС-12д група, ФТМСО ВТЕІ ДТЕУ

Науковий керівник

Вівсюк І., доктор філософії з економіки
(ВТЕІ ДТЕУ, м. Вінниця)

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ДОДАТКОВИХ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

У сучасному світі готельний бізнес переживає надзвичайно велику конкуренцію, і кожен готель прагне вирізнитися та привернути увагу клієнтів. Надання додаткових готельних послуг стало важливим аспектом цієї гонки. Ці послуги не лише забезпечують комфорт та задоволення гостей, але й визначають унікальність та особливість готелю серед конкурентів.

Сучасний бізнес стає все більш конкурентним, а гості стають все більш вимогливими. Окрім базових послуг, таких як надання затишних номерів, чистка та обслуговування, гості також шукають додаткові зручності та сервіси, щоб зробити своє перебування ще комфортнішим та незабутнім.

Особливість організації додаткових готельних послуг полягає в тому, щоб забезпечити гостям комфортний та незабутній відпочинок, враховуючи їхні потреби та побажання. Це може включати різноманітні сервіси, такі як екскурсії, масажі, фітнес-центри, трансфери та інші розваги.